



**RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2019**

Prestiamoci S.p.A. (“**Prestiamoci**”) pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; perciò attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l’efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Le disposizioni di Banca d’Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediario e clienti*” e successive modifiche, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Prestiamoci, nell’ottica di un’aderenza costante rispetto alle prescrizioni dell’Autorità di Vigilanza, che si traduce nella definizione delle migliori strutture per offrire alla clientela un servizio ottimale, ha pertanto elaborato un’opportuna procedura per la gestione dei reclami, secondo quanto previsto dalla citata normativa.

La procedura, elaborata per venire incontro alle esigenze della clientela, garantisce di poter comunicare con Prestiamoci senza indugio, al fine di risolvere eventuali problematiche che possano essersi verificate nel corso del rapporto.

L’efficace gestione del Reclamo riveste per Prestiamoci una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un’opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Prestiamoci, in ottemperanza con le richieste della Banca d’Italia, ha individuato un Responsabile dedicato alla trattazione dei reclami, che agisce in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella sezione “Trasparenza” disponibile tramite il sito web di Prestiamoci (www.prestiamoci.it).

Prestiamoci è tenuto a fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa.

Nel presente documento si forniscono quindi le informazioni relative alla gestione, nel corso del **2019**, dei reclami presentati dalla clientela e di eventuali reiterazioni degli stessi, degli esposti indirizzati alla Autorità di Vigilanza (Banca d’Italia) ed agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali, in particolare, l’Arbitro Bancario Finanziario.

Nel corso dell'anno **2019** sono stati complessivamente registrati **94** reclami, ricorsi ed esposti, mentre sono stati complessivamente registrati **0** esposti ad Autorità di Vigilanza e **3** ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Reclami, ricorsi ed esposti della clientela censiti nel 2019

| Motivazione | Nr. |
|--|------------|
| Declino richiesta di prestito | 89 |
| Data privacy | 2 |
| Utilizzo sito e richiesta informazioni | 2 |
| Gestione dei ritardi e recuperi | 1 |

Le mail di declino sono pari a circa il 95% del totale delle richieste. Le mail dei clienti sono invece pari allo 0,05%.

Tutti i casi sono stati indagati, analizzati e chiusi in una media di 8 giorni circa dalla comunicazione. Un solo caso di quelli segnalati relativo al declino di una richiesta di finanziamento era fondato. La domanda, successivamente alle verifiche, è stata accettata. Tre casi si riferiscono a contestazioni attinenti al comportamento di agenti della rete di vendita dei prestiti finalizzati. Di questi tre casi uno si è risolto a favore di Prestiamoci con il pagamento dell'intero debito residuo del finanziamento cancellando anticipatamente la citazione in giudizio avviata dal cliente. I rimanenti 2 casi sono proseguiti con azione di mediazione ma che a tutto il 2019 non ha dato soluzione.